

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	IV Taller de Fortalecimiento y Mejoramiento continuo de la Calidad para la Red Nacional de Laboratorios
Responsable de la actividad	Dirección de Redes en Salud Pública
Lugar y fecha del evento	04 de octubre de 2018 04 de octubre de 2018 Parlamento Andino Avenida Caracas N° 70 A - 61
Total de Participantes	45 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	45 Efectivos
No. de encuestados Anulados	0 Anulados

1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada **“IV Taller de Fortalecimiento y Mejoramiento continuo de la Calidad para la Red Nacional de Laboratorios”**, con el fin de obtener información sobre la satisfacción del servicio ofrecido por el INS, en pro de la mejora continua y el fortalecimiento en la interacción de la administración con la ciudadanía en general.

2. ESCALA VALORATIVA

Para la determinación del grado de satisfacción de los asistentes a la capacitación, se tomó como base la siguiente escala de valoración:

CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Excelente	5
Muy bueno	4
Bueno	3
Regular	2
Malo	1
No Aplica	0

3. VARIABLES A EVALUAR

3.1 Componente I. Competencia del facilitador / conferencista:

- a. El expositor muestra preparación en los temas propuestos.



- b. El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones.
- c. El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado.
- d. La conferencia es útil para su trabajo.
- e. El expositor cumple con el horario establecido.

3.2 Componente II. Logística del evento/capacitación/taller.

- a. Instalación o plataforma para el desarrollo del evento/capacitación.
- b. La suficiencia de las ayudas visuales es apropiada.

4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

5. TEMAS RENDICION DE CUENTAS

6. CONCLUSIONES



ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.1 COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

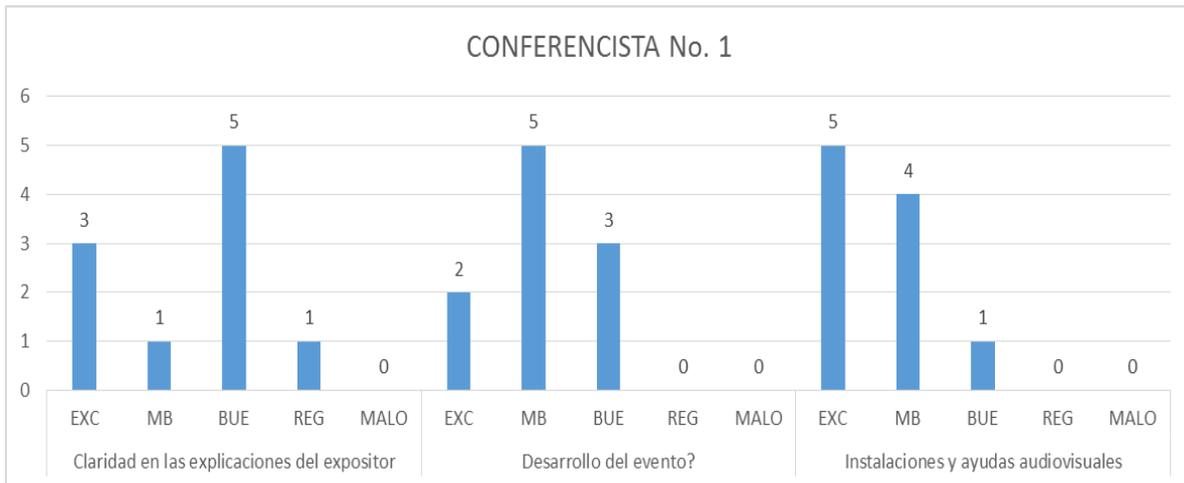
3.1.1 CONFERENCISTA 1: De los 45 encuestados efectivos, 10 participantes calificaron al conferencista **MARCELA QUIROGA** en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 3 Excelentes, 1 Muy bueno, 5 Bueno y 1 Regular.
- Desarrollo del evento del expositor 2 Excelentes, 5 Muy bueno, y 3 Bueno.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 5 Excelentes, 4 Muy bueno, y 1 Bueno

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	33%
Muy bueno	33%
Bueno	30%

Gráfica No. 1 Calificación Total – MARCELA QUIROGA



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: “IV Taller de Fortalecimiento y Mejoramiento continuo de la Calidad para la Red Nacional de Laboratorios “

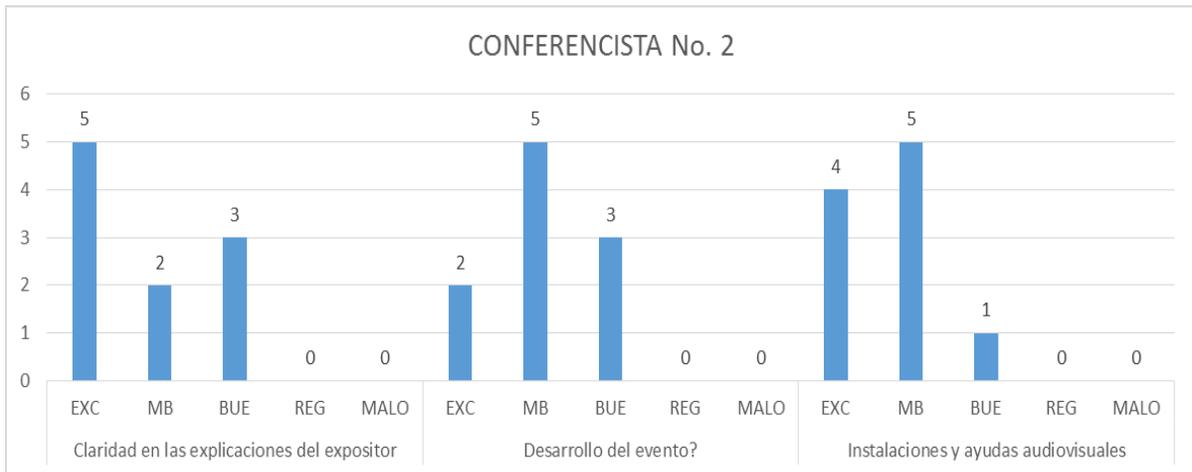
3.1.2 CONFERENCISTA 2: De los 45 encuestados efectivos, 10 participantes calificaron al conferencista **CLAUDIA LLERENA POLO** en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 5 Excelentes, 2 Muy bueno y 3 Bueno.
- Desarrollo del evento del expositor 2 Excelentes, 5 Muy bueno y 3 Bueno.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 4 Excelentes, 5 Muy bueno y 1 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	37%
Muy bueno	40 %
Bueno	23%

Gráfica No. 2 Calificación Total – CLAUDIA LLERENA POLO



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: *“IV Taller de Fortalecimiento y Mejoramiento continuo de la Calidad para la Red Nacional de Laboratorios “*

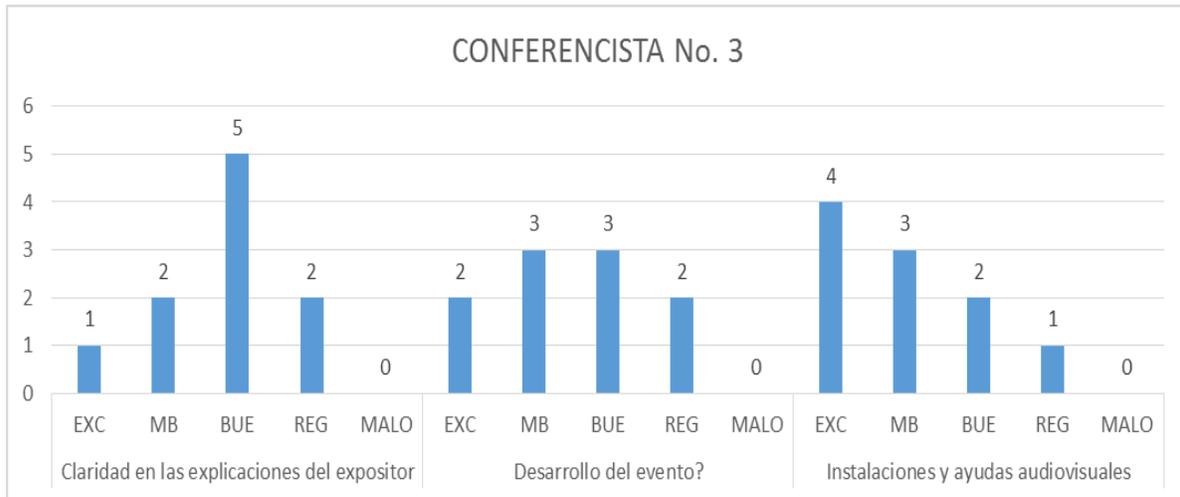
3.1.3 CONFERENCISTA 3: De los 45 encuestados efectivos, 10 participantes calificaron al conferencista **ELIZABETH ANTIA DUQUE** en el Evento/capacitación, así:

- a. La claridad en las explicaciones del expositor 1 Excelentes, 2 Muy bueno, 5 Bueno y 2 Regular.
- b. Desarrollo del evento del expositor 2 Excelentes, 3 Muy bueno, 3 Bueno y 2 Regular.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 4 Excelentes, 3 Muy bueno, 2 Bueno y 1 Regular.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	23%
Muy bueno	27%
Bueno	33%

Gráfica No. 3 Calificación Total – ELIZABETH ANTIA DUQUE



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: *“IV Taller de Fortalecimiento y Mejoramiento continuo de la Calidad para la Red Nacional de Laboratorios “*

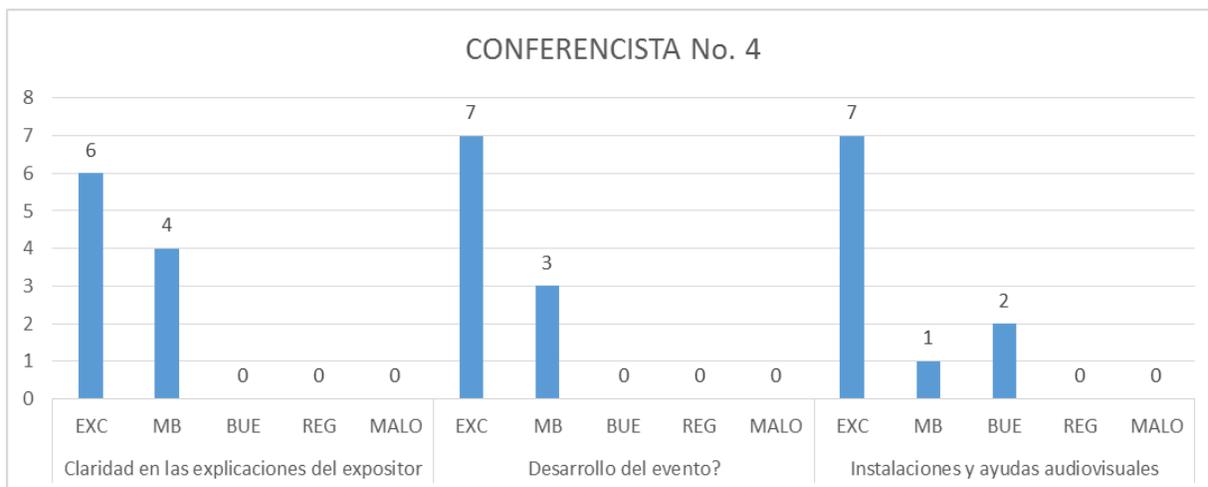
3.1.4 CONFERENCISTA 4: De los 45 encuestados efectivos, 10 participantes calificaron al conferencista **ESTHER CRISTINA BARROS** en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 6 Excelentes Y 4 Muy bueno.
- Desarrollo del evento del expositor 7 Excelentes y 3 Muy bueno.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 7 Excelentes, 1 Muy bueno y 2 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	67%
Muy bueno	27 %
Bueno	7%

Gráfica No. 4 Calificación Total – ESTHER CRISTINA BARROS



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: *“IV Taller de Fortalecimiento y Mejoramiento continuo de la Calidad para la Red Nacional de Laboratorios “*

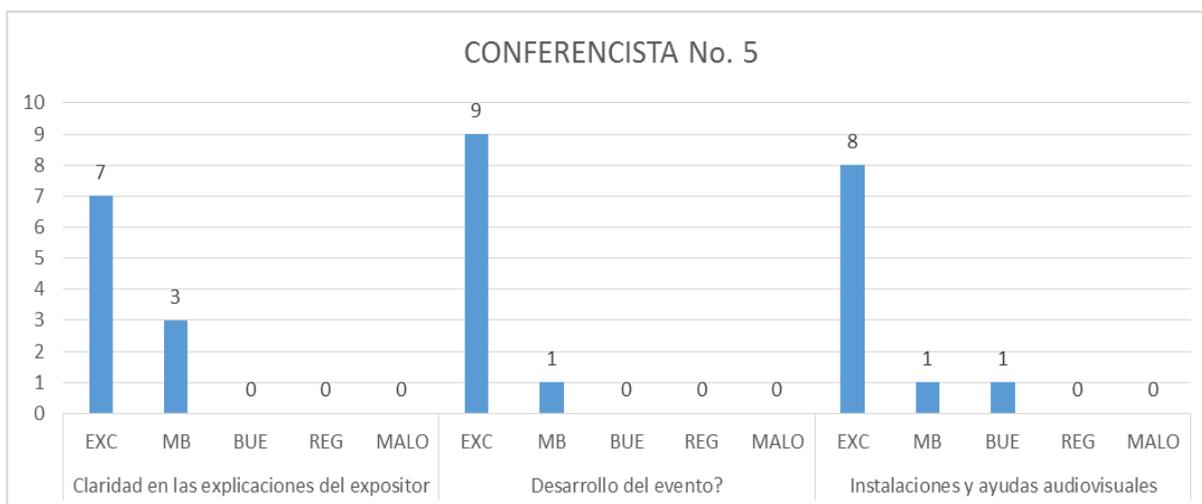
3.1.5 CONFERENCISTA 5: De los 45 encuestados efectivos, 10 participantes calificaron al conferencista **CLAUDIA AREVALO** en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 7 Excelentes, y 3 Muy bueno.
- Desarrollo del evento del expositor 9 Excelentes y 1 Muy bueno.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 8 Excelentes, 1 Muy bueno y 1 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	80%
Muy bueno	17 %
Bueno	3%

Gráfica No. 5 Calificación Total – CLAUDIA AREVALO



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: *“IV Taller de Fortalecimiento y Mejoramiento continuo de la Calidad para la Red Nacional de Laboratorios “*

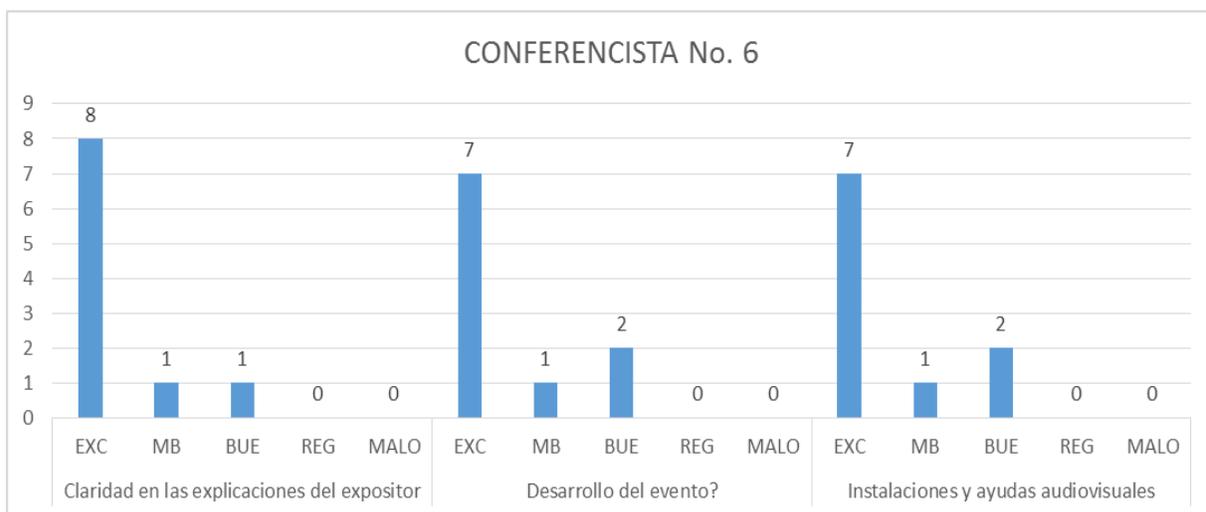
3.1.6 CONFERENCISTA 6: De los 45 encuestados efectivos, 10 participantes calificaron al conferencista **LUIS AYALA RAMIREZ** en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 8 Excelentes, 1 Muy bueno y 1 Bueno.
- Desarrollo del evento del expositor 7 Excelentes, 1 Muy bueno y 2 Bueno.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 7 Excelentes, 1 Muy bueno y 2 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	73%
Muy bueno	10 %
Bueno	17%

Gráfica No. 6 Calificación Total – LUIS AYALA RAMIREZ



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: *“IV Taller de Fortalecimiento y Mejoramiento continuo de la Calidad para la Red Nacional de Laboratorios “*

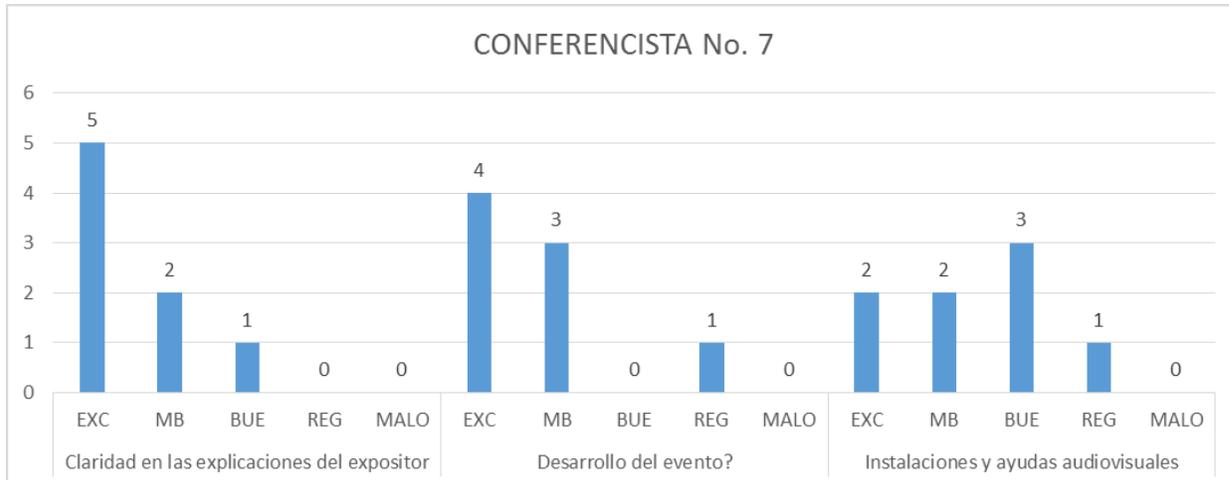
3.1.7 CONFERENCISTA 7: De los 45 encuestados efectivos, 8 participantes calificaron al conferencista **JEANNETTE FORERO** en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 5 Excelentes, 2 Muy bueno y 1 Bueno.
- Desarrollo del evento del expositor 4 Excelentes, 3 Muy bueno y 1 Regular.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 2 Excelentes, 2 Muy bueno, 3 Bueno y 1 Regular.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	46%
Muy bueno	29 %
Bueno	17%

Gráfica No. 7 Calificación Total – JEANNETTE FORERO



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: *“IV Taller de Fortalecimiento y Mejoramiento continuo de la Calidad para la Red Nacional de Laboratorios “*

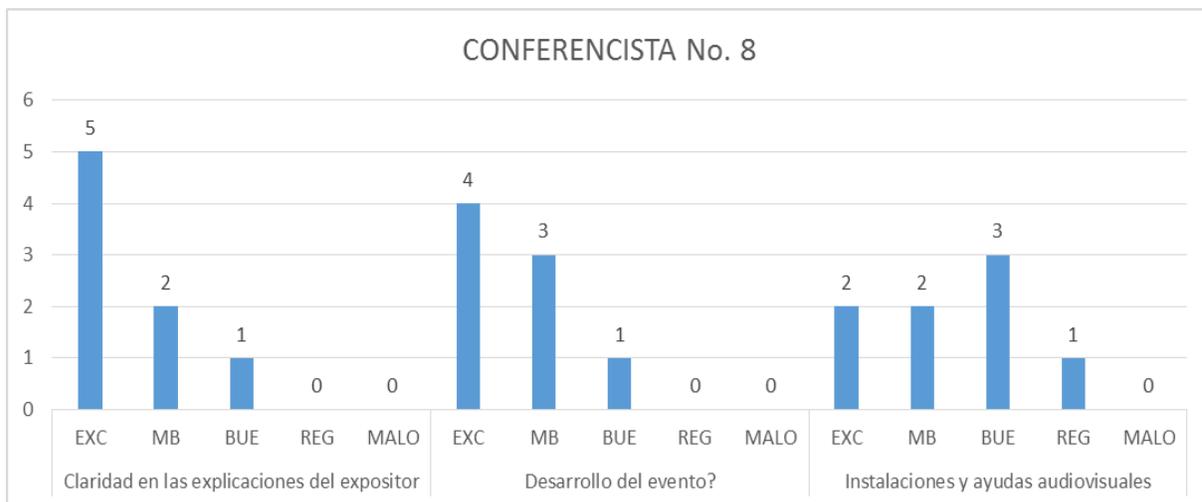
3.1.8 CONFERENCISTA 8: De los 45 encuestados efectivos, 8 participantes calificaron al conferencista **KATTY DIAZ ROA** en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 5 Excelentes, 2 Muy bueno y 1 Bueno.
- Desarrollo del evento del expositor 4 Excelentes, 3 Muy bueno y 1 Regular.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 2 Excelentes, 2 Muy bueno, 3 Bueno y 1 Regular.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	46%
Muy bueno	29 %
Bueno	13%

Gráfica No. 8 Calificación Total – KATTY DIAZ ROA



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: *“IV Taller de Fortalecimiento y Mejoramiento continuo de la Calidad para la Red Nacional de Laboratorios “*

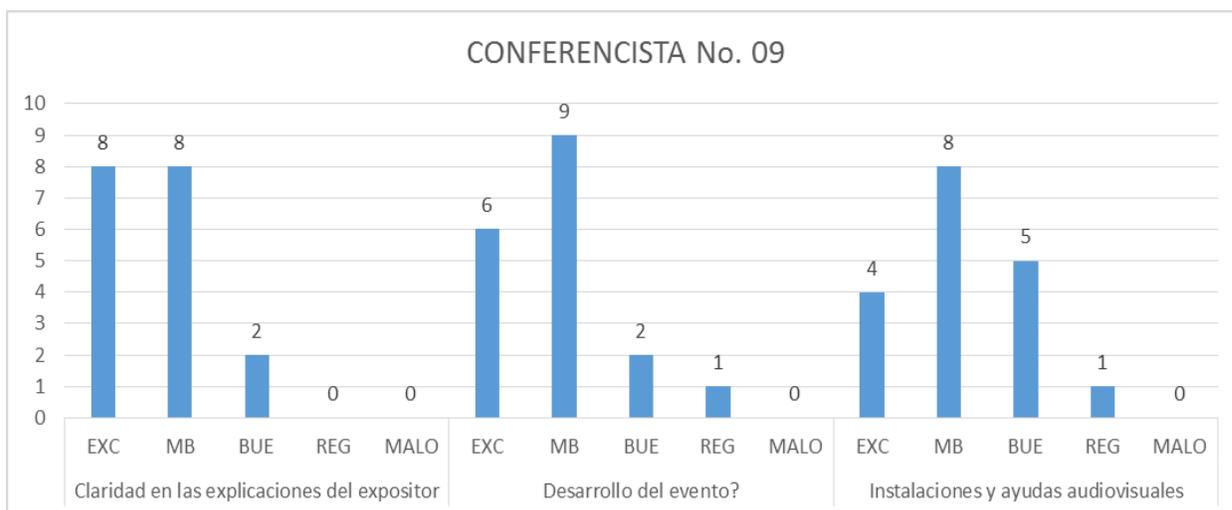
3.1.9 CONFERENCISTA 9: De los 45 encuestados efectivos, 18 participantes calificaron al conferencista **ANGELA CORONADO CASTILLO** en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 8 Excelentes, 8 Muy bueno y 2 Bueno.
- Desarrollo del evento del expositor 6 Excelentes, 9 Muy bueno, 2 Bueno y 1 Regular.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 4 Excelentes, 8 Muy bueno, 5 Bueno y 1 Regular

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	33%
Muy bueno	46%
Bueno	17%

Gráfica No. 9 Calificación Total – ANGELA CORONADO CASTILLO



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: *“IV Taller de Fortalecimiento y Mejoramiento continuo de la Calidad para la Red Nacional de Laboratorios “*

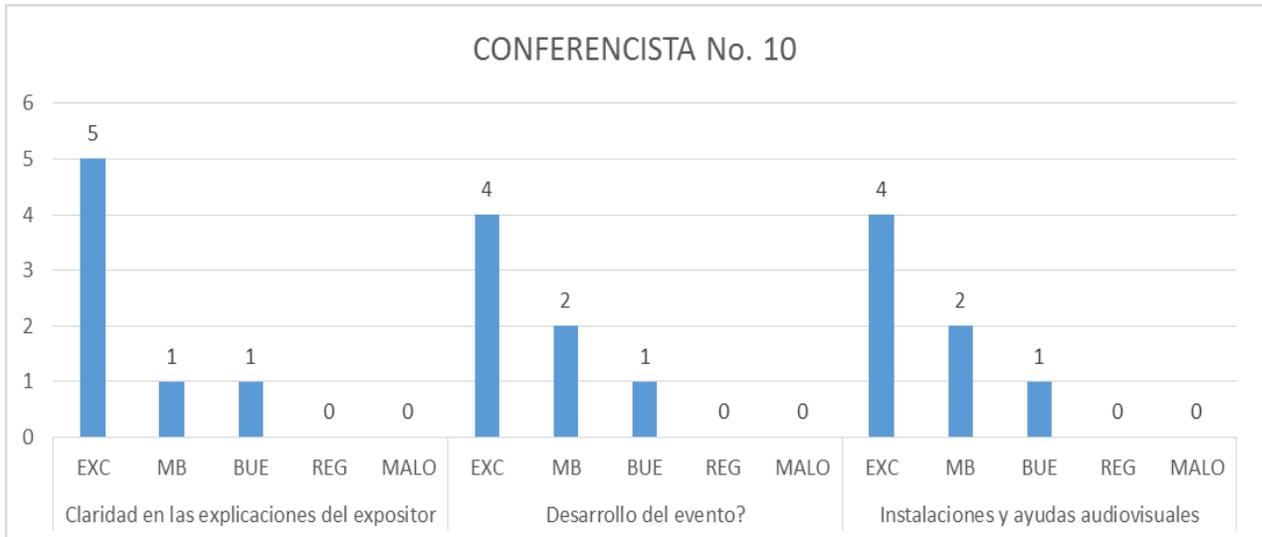
3.1.10 CONFERENCISTA 10: De los 45 encuestados efectivos, 7 participantes calificaron al conferencista **SONIA DEL PILAR MORENO** en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 5 Excelentes, 1 Muy bueno y 1 Bueno.
- Desarrollo del evento del expositor 4 Excelentes, 2 Muy bueno y 1 Regular.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 4 Excelentes, 2 Muy bueno y 1 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	62%
Muy bueno	24%
Bueno	14%

Gráfica No. 10 Calificación Total – SONIA DEL PILAR MORENO



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: *“IV Taller de Fortalecimiento y Mejoramiento continuo de la Calidad para la Red Nacional de Laboratorios “*

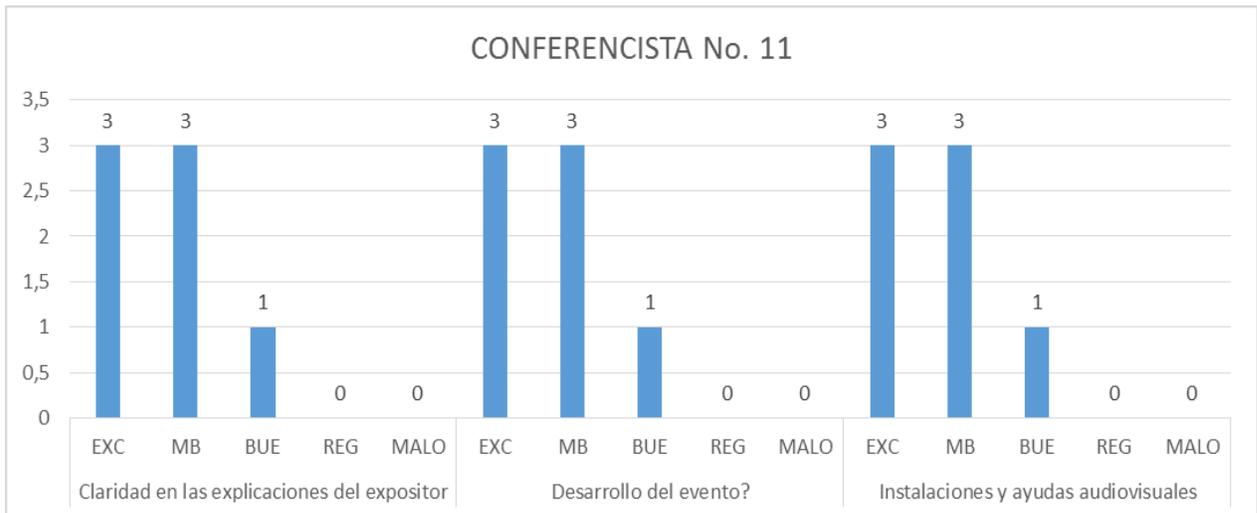
3.1.11 CONFERENCISTA 11: De los 45 encuestados efectivos, 7 participantes calificaron al conferencista **MARIA MERCEDES ARIAS C.** En el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 3 Excelentes, 3 Muy bueno y 1 Bueno.
- Desarrollo del evento del expositor 3 Excelentes, 3 Muy bueno y 1 Bueno.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 3 Excelentes, 3 Muy bueno y 1 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	43%
Muy bueno	43%
Bueno	14%

Gráfica No. 11 Calificación Total – MARIA MERCEDES ARIAS C



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: *“IV Taller de Fortalecimiento y Mejoramiento continuo de la Calidad para la Red Nacional de Laboratorios “*

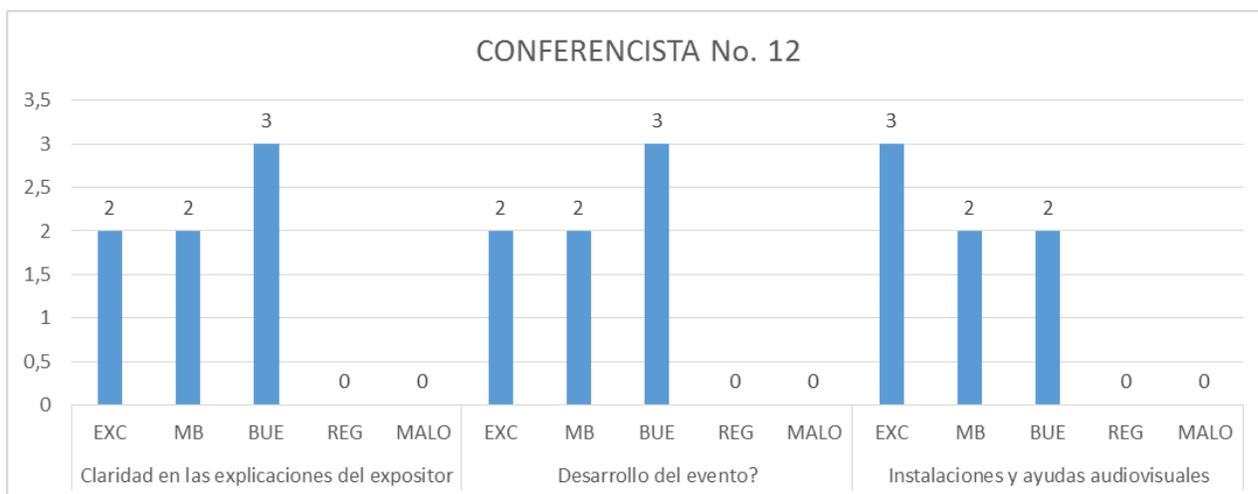
3.1.12 CONFERENCISTA 12: De los 45 encuestados efectivos, 7 participantes calificaron al conferencista **LINA MORENO** en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 2 Excelentes, 2 Muy bueno y 3 Bueno.
- Desarrollo del evento del expositor 2 Excelentes, 2 Muy bueno, y 3 Bueno.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 3 Excelentes, 2 Muy bueno y 2 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	33%
Muy bueno	29%
Bueno	38%

Gráfica No. 12 Calificación Total – LINA MORENO



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: “IV Taller de Fortalecimiento y Mejoramiento continuo de la Calidad para la Red Nacional de Laboratorios “

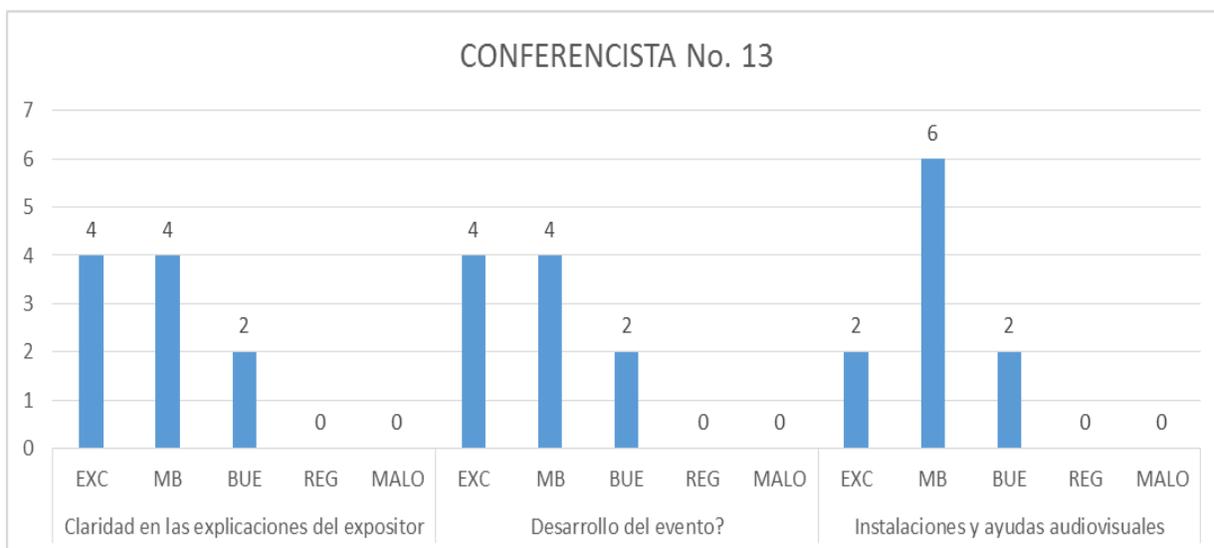
3.1.13 CONFERENCISTA 13: De los 45 encuestados efectivos, 10 participantes calificaron al conferencista **ALVARO BERMUDEZ** en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 4 Excelentes, 4 Muy bueno y 2 Bueno.
- Desarrollo del evento del expositor 4 Excelentes, 4 Muy bueno, y 2 Bueno.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 2 Excelentes, 6 Muy bueno y 2 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	33%
Muy bueno	47%
Bueno	20%

Gráfica No. 13 Calificación Total – ALVARO BERMUDEZ



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: *“IV Taller de Fortalecimiento y Mejoramiento continuo de la Calidad para la Red Nacional de Laboratorios “*

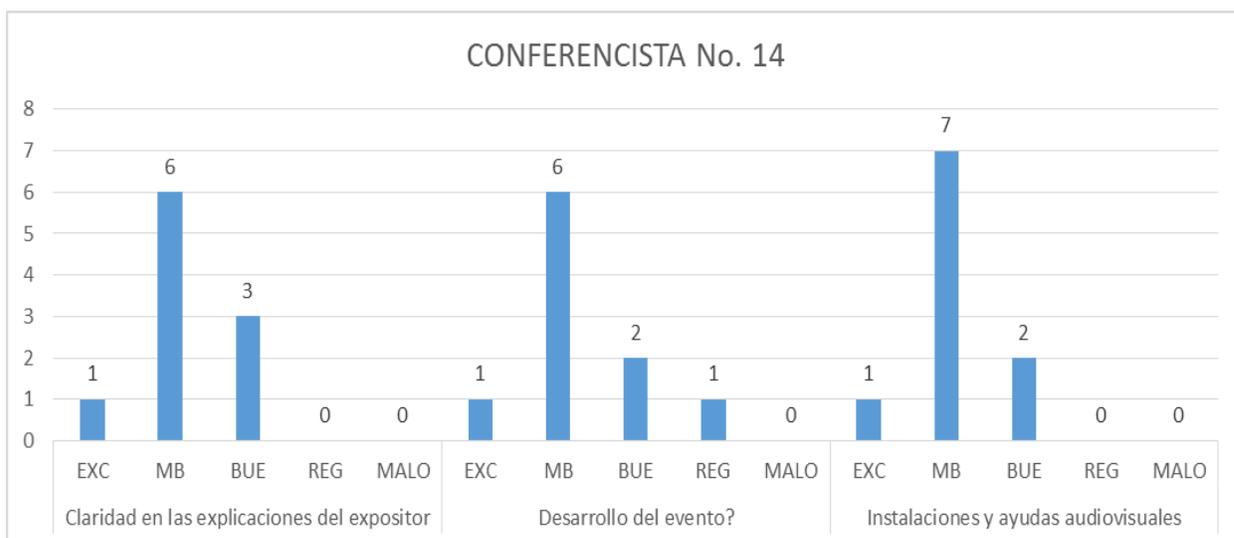
3.1.14 CONFERENCISTA 14: De los 45 encuestados efectivos, 10 participantes calificaron al conferencista **MARY LUZ GOMEZ** en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 1 Excelentes, 6 Muy bueno y 3 Bueno.
- Desarrollo del evento del expositor 1 Excelentes, 6 Muy bueno, 2 Bueno y 1 Regular.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 1 Excelentes, 7 Muy bueno y 2 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	10%
Muy bueno	63%
Bueno	23%

Gráfica No. 14 Calificación Total – MARY LUZ GOMEZ



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: *“IV Taller de Fortalecimiento y Mejoramiento continuo de la Calidad para la Red Nacional de Laboratorios “*

3.2. COMPONENTE II - LOGISTICA DEL TALLER

- a) **Cumplimiento de las expectativas:** Al realizar la verificación de este aspecto, los 45 Participantes, reaccionaron con “Si” a la afirmación sobre el cumplimiento a cabalidad con las expectativas; contando con un 96% de favorabilidad.
- b) **El evento o capacitación es de utilidad para su trabajo:** El 100% de los participantes, concuerdan en que los contenidos expresados en el presente taller, propician un avance conceptual y son de gran utilidad para las actividades diarias en sus correspondientes campos de acción.
- a) **Cumplimiento de la programación y horarios establecidos:** El 69% de los asistentes refieren como positivo el cumplimiento del horario y la programación, lo que conlleva a manejar las temáticas en el tiempo reglamentado.

Gráfica No. 15 Logística del taller



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: “IV Taller de Fortalecimiento y Mejoramiento continuo de la Calidad para la Red Nacional de Laboratorios “

4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

En el presente numeral, se relacionan todas las observaciones so recomendaciones presentadas por los encuestados, así:

1. “Agradezco la variedad de temas tratados que son de gran utilidad para la gestión y oportunidad a los LDSP”
2. “El expositor de Súper Salud manejo una diapositiva que no se veían y fue muy por encima”
3. “Se excedieron los tiempos establecidos para cada actividad y hubo charlas que no se cumplieron según lo establecido en la agenda. No se generó ninguna metodología para las preguntas afectando el tiempo del evento ”
4. “Qué bueno sería programar capacitaciones más amplias con las Doctoras Sonia del Pilar Morales y Jeannette Forero en los temas de riesgos, validación y verificación “
5. “Fortalecer en el tema jurídico, sobre la aplicación de los estándares de calidad en Salud Publica. Excelente por los temas de calidad”
6. “En las convocatorias realizadas a abogados de los territorios, indicar los días en los cuales se encuentran agendadas los temas de su interés, contar con la participación de abogados del INS o Ministerio que ayuden a moderar y concluir temas jurídicas en discusión y que presentan dudas”
7. “Sería de gran interés poder ampliar las capacidades en los temas de verificación de técnicas del área clínica, es decir facilitar los espacios en el INS y recibir al personal para ampliando en temas específicos. Es importante que estos espacios lineamientos y criterios claros en cuanto a la aplicación EC-R1619
8. “Excelente taller”
9. “Temas muy importantes desarrollados en un tiempo muy reducido, variedad de temas que impide que se concrete en temas específicos”
10. “ Muy mal manejo del tiempo , recomendar a los expositores usar letra grande de las dispositivas”
11. “ Se sugiere menos intervenciones y mayor tiempo a las conferencias para lidiar tan pesado evento”
12. “ No extenderse tanto en temas irrelevantes, no salirse del contexto del tema y respetar más los horarios establecidos”
13. “ En parte se cumplió con la programación y horarios; el auditorio no es muy cómodo para el trabajo en grupo o mesas de trabajo; las pantallas son muy pequeñas y no visible en todo el auditorio”
14. “El sitio le falto mejor ayuda audiovisual ; Se recomienda ser especifico en las exposiciones usando solo un ejemplo y ser más efectivo en las ideas que se desea expresar”
15. “El tema de calidad es muy importante”
16. “Excelente la clasificación de los temas expuestos, pero en mi parecer el tiempo es muy corto , ya que tenemos muchas dudas que no terminaron de despejar”
17. “Excelentes presentaciones, calidad de los expositores buena”
18. “ Se deben respetar los tiempos programados por agenda, los temas de relevancia como implementación de estándares se quedó corto por falta de tiempo”
19. “ Seria importante continuar con los ejercicios de validación y verificación de métodos”
20. “Ser más estrictos con los temas a tratar o evitar desviarse por mucho tiempo el tema de la reunión”
21. “ A futuro definir un auditorio que permita el trabajo en equipo”

22. “ Se tienen temas muy técnicos y se cuentan con profesionales que no solo son de salud ; tener otro escenarios donde esos profesionales (abogados) puedan recibir al mismo tiempo charlas acordes con su perfil”
23. “ Se trataron muchos temas valiosos, seria excelente tener más tiempo para poder profundizar”
24. “ Considero que se deben hacer agendas menos pesadas y controlar el tiempo de intervención de expositores, la hora de terminación del ultimo día recomiendo 3 pm, la mayoría de los participantes viajamos el mismo día”
25. “ Al ser un taller de coordinación de laboratorio y calidad, se hace necesario tener en cuenta los espacios de preguntas, socialización de experiencias o más conversatorios, estos son los espacios que se tienen, entonces esto hace que tres (3) días sean muy poco”

5. TEMAS RENDICION DE CUENTAS

En este espacio los participantes mencionaron algunos temas que aunque se incluyeron dentro del aparte de “Temas que le gustaría conocer de la Rendicuentas” se consideran como observaciones; se relaciona lo descrito por los encuestados así:

1. *ISO 27000 , ISO 31000 e ISO 25000*
2. *Estadísticas y Validación de Métodos*
3. *Continúen con los talleres anuales*
4. *Armonización 17025: 2005 con ISO17025:2017 verificación de Reactivovigilancia y Tecnovigilancia a través de estándares de calidad a los laboratorios de la Red de la ETS*
5. *Validación de métodos, tema muy complejo y fundamental para los LSP.*
6. *Trazabilidad Metrológica*
7. *Validación de métodos (practica)*
8. *Estadística básica*
9. *Validación de pruebas Microbiológicas (parte estadística)*
10. *Riesgos; pruebas estadísticas en el ejercicio y desempeño de actividades de laboratorio(vigilancia y validación)*
11. *Estadísticas de calidad; Hallazgo, causa raíz, redacción ; ejercicio de validación clínica Elisa y NMP*
12. *Ruta sanitaria ; evaluación de niveles de contención*
13. *Validación de Métodos*
14. *Validación de métodos cualitativos y estimación de incertidumbre en dichos métodos teórico – prácticos*
15. *Ampliar detalle de validación de Métodos de Diagnóstico Clínico ; diligenciamiento instrumentos estándares de calidad ; Conceptos jurídicos para la aplicación de medidas de seguridad por aplicación de estándares de calidad*

16. Resultados del proyecto de capacidades; cuales son los informes por programas que los departamentos deben enviar; Aseguramiento de una validez de los resultados cualitativos y cuantitativos; como hacer asistencia técnica a la red.

6. CONCLUSIONES

1. Es pertinente pensar en ampliar la cobertura de este tipo de capacitaciones, abordando temas de su interés con el objetivo de fortalecer el conocimiento y método de aplicación de los procedimientos.
2. Se excedieron los tiempos establecidos para cada actividad, se sugiere dar cumplimiento a lo establecido en la agenda, para dar continuidad y abordar en su totalidad los temas a tratar.
3. Se recomienda programar capacitaciones más amplias con temas relacionados con los riesgos, validación, verificación, apoyo en temas jurídicos por parte de profesionales en derecho y conocer sobre la aplicación de los estándares de calidad en Salud Pública.
4. Con el fin de garantizar mayor accesibilidad visual al material que se proyecta, se debe considerar la ampliación de las letras utilizadas en las diapositivas que se presentan, así como considerar un nuevo espacio o áreas más amplias en caso de realizar talleres, o en el momento de trabajar realizar grupo de trabajo pequeños, para que el desarrollo de los temas sea ameno.
5. Dentro de la planeación considerar que la última sesión de trabajo sea más corta, teniendo en cuenta que hay amplia participación de personas que viven fuera de la ciudad, aspecto que facilita aspectos como la movilidad de los participantes.
6. Finalmente los participantes manifestaron en términos generales satisfacción frente a los expositores y los temas abordados, sin embargo hacen énfasis en controlar las intervenciones ya que esto afecta el tiempo de la agenda establecida. Por lo cual se recomienda extender más el tiempo programado de las capacitaciones.

Elaboró: Lita Saida Vargas Benitez - Auxiliar Administrativa Grupo de Atención al Ciudadano.

Aprobó: Amanda Julieth Rivera Murcia - Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano (E).